

0-794188

На правах рукописи



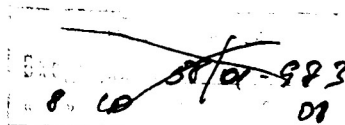
ГАВРИЛОВА Оксана Александровна

ИНТЕРНЕТ-БАНКИНГ В СИСТЕМЕ СЕТЕВЫХ  
ФИНАНСОВЫХ ОТНОШЕНИЙ

08.00.10 – Финансы, денежное обращение и кредит

Автореферат  
диссертации на соискание учёной степени  
кандидата экономических наук

Волгоград - 2008



38, 1992

НАУЧНАЯ БИБЛИОТЕКА КГУ



0000715319

Официальные оппоненты: доктор экономических наук  
Беков Роман Сергеевич;  
кандидат экономических наук  
Никоноров Вячеслав Витальевич

Защита состоится 25 октября 2008 года в 12.00 часов на заседании диссертационного совета Д 212.029.04 при ГОУ ВПО «Волгоградский государственный университет» по адресу: 400062, г. Волгоград, пр-т Университетский, 100, ГОУ ВПО «Волгоградский государственный университет», ауд.2-05 «В».

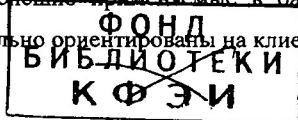
## ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОТЫ

**Актуальность исследования** вопросов развития системы сетевых финансовых отношений в условиях глобализации и интеграции в мировую экономическую систему заключается в назревшей необходимости обобщения положений теории современных платежно-расчётных систем, критического анализа практики действующих и новых электронных банковских продуктов и услуг, а также в поиске путей конвергенции традиционных форм и современных способов организации платежного оборота на основе опыта развития международного электронного рынка финансовых услуг.

Современный деловой оборот предъявляет все более жесткие требования к участникам мирового финансового рынка, а стремительный рост сферы финансовых услуг ведет к ужесточению конкуренции, в которой выживают лишь наиболее приспособленные участники. Новые условия деятельности требуют не только активного использования традиционных банковских решений, но и внедрения передовых достижений науки и техники, реализованных в различных способах дистанционного банковского обслуживания, таких как, например, Интернет-банкинг.

Важное значение для развития Интернет - банкинга приобретает наличие целого ряда факторов, неразрывно связанных с развитием экономики на уровне отдельно взятой страны и мирового финансового рынка в целом.

Процессы глобализации в финансово-банковском секторе закономерно отражаются на стратегии расширения линейки банковских услуг в виртуальной сфере, оказания трансграничного сервиса, что ставит ряд новых вопросов для участников национального банковского рынка, в том числе юридического характера. Исходя из задачи максимально быстрой интеграции с мировым экономическим сообществом, отечественная банковская система ориентируется на Интернет-технологии, успешно применяемые в банковской сфере развитых стран, которые максимально ориентированы на клиента.



В этой связи представляется весьма актуальным анализ банковских Интернет - технологий и опыта развитых стран по привлечению средств клиентов - резидентов, а так же иностранного банковского капитала с использованием сети Интернет, выявление позитивных и негативных последствий применения подобных подходов, что может быть воспринято при формировании коммуникационной политики национальной банковской системой России.

Представленная работа своевременна и в аспекте адаптации в России опыта функционирования транснациональных платежно-расчётных систем, и относительно перспектив создания единой системы финансовых отношений ряда стран-членов СНГ.

Современное состояние отечественной платежно-расчётной системы говорит не в пользу её конкурентоспособности, так как сильна конкуренция со стороны зарубежных небанковских платежных комплексов, таких как, например, Visa и MasterCard, которые занимают лидирующие позиции в системе сетевых финансовых отношений. В нашей стране требуется создание единой отечественной электронно-платежной системы (ЭПС) на основе имеющихся национальных платёжных систем, в целях эффективного использования сбережений населения, расширения практики использования клиентами инновационных электронных банковских технологий, обеспечивающих экономию времени клиентов и рост эффективности финансовых отношений, как коммерческих банков, так и в российской экономике в целом.

Таким образом, проблема создания работоспособной системы сетевых финансовых отношений с применением национальных (ЭПС), интегрированных в единую электронную платежную систему России, основанную на принципах экономической эффективности и безопасности, становится остро необходимой в свете обеспечения повышения ее конкурентных преимуществ.

**Степень разработанности проблемы.** Исследование публикаций в избранной области, а также обзор зарубежных источников показали, что, несмотря на актуальность данной проблемы, она ещё не получила достаточного



освещения в экономической литературе, в частности, в виду следующих причин.

Несмотря на то, что Банк России совершенствует нормативную базу организации дистанционного банковского обслуживания и расчетов, фундаментальные вопросы общей теории электронных платежей, системы и перспективы обеспечения их эффективного и безопасного функционирования оказались недостаточно разработаны. Ряд вопросов в области теории расчётно-платежных отношений является дискуссионными.

Основная масса российского населения плохо осведомлена о существовании и преимуществах Интернет - банкинга, имеет место слабая оснащённость персональными компьютерами в расчете на душу населения, сложности в получении доступа в Интернет, особенно в сельских районах, а также низкое качество Интернет - соединения.

Процессам формирования и функционирования расчётно-платежной системы на современном этапе посвятили свои труды многие исследователи, в их числе, например: Антонов Н.Г., Балабанов И.Т., Беляков А.А., Березина М.П., Врублевский В.К., Герашенко В.С.

Исследованию проблем Интернет - банкинга и платёжно-расчётных систем посвятили труды отечественных ученые: Агуреев Д., Айтметова Д.И., Шарова С.А., Ануреев С.В. Афанасьев А.А., Рудько-Силиванов В.В., Бабаев А. Б., Берстенева О. Г., Бокарев А.А., Герашенко, Е.Ф., Евтюшин А., Егорова А.Н., Едренова В.Н., Крючков О.А., Епишева И.А., Жуков С. А., Зайнулин М., , а так же зарубежные авторы: Матук Ж. А., Тсенг П., Кохен Б.Дж., Иссиянг О., Шарпе В.Ф., Гордон Э., Делан С., Д. Синки, Сорос Дж., Самуэльсон П. и другие.

Целью исследования является обобщение теоретических разработок и современной практики функционирования Интернет - банкинга как метода дистанционного банковского обслуживания и электронно-платёжных систем, выяснение места и роли расчётно-платежных технологий и инструментов в системе сетевых финансовых отношений субъектов рынка, определение ос-

новых путей совершенствования повышения эффективности Интернет-банкинга.

В соответствии с поставленной целью в работе решаются **следующие задачи:**

- раскрыть сущность понятий «сетевые финансовые отношения», «транзакция», «платёж», «расчёт», «наноплатеж», «киберпространство», уточнить содержание понятия «Интернет - банкинг» в условиях конвергенции; уточнить определения «банковский продукт», «банковская операция».

- определить и сгруппировать основные направления сетевых финансовых отношений на основе сравнительного анализа тенденций протекания процессов конвергенции в сфере информационных, телекоммуникационных и банковских технологий;

- провести анализ современных тенденций развития спроса на услуги Интернет - банкинга и выявить факторы, лежащие в основе мотивации потенциальных клиентов - получателей данной услуги на основе анкетирования;

- предложить механизмы обучения населения Интернет - банкингу на основе выявления факторов, сдерживающих процессы использования данной услуги потенциальными клиентами по результатам их анкетирования, определить возможности увеличения числа клиентов Интернет - банкинга, прироста их средств на счетах;

- разработать методику планирования финансовых показателей деятельности коммерческого банка на основе линейных регрессионных моделей зависимости от количества остатков на счетах Интернет – клиентов.

**Объектом исследования** является Интернет - банкинг как базовый элемент сетевой финансовой технологии, используемый в системе расчетов и платежей субъектов экономики в рыночных условиях хозяйствования.

**Предметом исследования** выступают финансово-экономические отношения хозяйствующих субъектов по поводу формирования и выполнения

денежных обязательств в рамках функционирования расчётно-платежной системы.

**Теоретическую и методологическую основу** исследования составляют труды классиков экономической науки, а также современные публикации российских и зарубежных учёных, касающиеся расчётно-платежной системы, особенностей развития традиционных и разработки новых расчётно-операционных технологий и инструментов в системе финансовых отношений.

Исследование выполнено с использованием сравнительного, структурно – функционального, абстрактно-логического, корреляционнорегрессионного анализа, материалов социологических исследований, а также с использованием расчётно-конструктивного метода и наблюдений автора.

**Эмпирическая база исследования** охватывает законодательные акты Российской Федерации и нормативные документы Банка РФ, официальные статистические данные, публикуемые Банком России, Росстатом и другими официальными органами; данные публичной отчётности банков Волгограда, Волжского и региональных филиалов банков, материалы монографических исследований, научных публикации отечественных и зарубежных учёных, сведения из научной литературы и периодической печати, диссертационных исследований, а также информационные материалы сети Интернет. Автором проведено анкетирование среди всех групп населения городов Волгограда и Волжского.

### **Положения диссертации, выносимые на защиту**

1. Развитие автоматизированных информационных технологий и появление новых способов оказания банковских услуг вызвали выявление понятия «системы сетевых финансовых отношений» как расчётных денежных отношений, участниками которых являются хозяйствующие субъекты и частные лица посредством использования компьютерной сети Интернет. Одним из инструментов таких отношений является Интернет – банкинг. В свою очередь, Интернет – банкинг взаимосвязан с электронной коммерцией, являющейся одной из самых быстроразвивающихся отраслей мировой экономики, стремительно проникающей

во все области человеческой деятельности.

2. Внедрение банками в систему сетевых финансовых отношений безналичных расчётных продуктовых и технологических инноваций строится на обобщении зарубежного опыта использования передовых научно - технических разработок. При этом содержанием Интернет - банкинга являются электронные расчёты в сети Интернет с использованием банковских карт (их реквизитов), осуществляемые как кредитными организациями, так и компаниями, не имеющими статуса банка по законодательству страны регистрации. Многообразие разновидностей дистанционного банковского обслуживания обуславливает приоритетность использования в России новейших расчётно-платежных технологий и инструментов: электронный банкинг, Интернет - банкинг, Мобильный и телефонный банкинг, а также WAP и SMS - банкинг, в целях расширения банковской деятельности и электронной коммерции.

3. Основными современными направлениями внедрения информационных технологий в банковскую деятельность являются интеграция и взаимодействие банковских электронных систем, как с электронными платёжными системами (Yandex, WM, RuPay), так и электронными системами операторов мобильной связи (Keeper-Mobyle, GSM-Keeper), а также переход функций по проведению расчётов электронными обязательствами от банков к операторам мобильной связи, на основе использования баланса телефона для расчётов за товары и услуги (проект платёжных зон С. Петербург- Москва- Сочи).

4. Основные факторы, определяющие использование Интернет - банкинга, включают в себя, как факторы, препятствующие развитию его использования (особенности менталитета российского пользователя, маркетинговые проблемы, отсутствие правовой базы, системные риски), так и факторы, способствующие его использованию (технологические, организационные, экономические);

5. Сравнительная характеристика услуг дистанционного банковского обслуживания в коммерческих банках Волгоградской области позволила выявить основные модели онлайн-ового банковского бизнеса в сети Интернет. На нынешнем этапе развития банковского дела эффективность использования Интернет-банкинга, оче-

видна, что способствует превращению полноценной системы электронного банкинга в жизнеспособный банковский продукт, востребованный клиентами.

6. Анализ целевых сегментов рынка для применения Интернет - банкинга банками Волгоградской области на основе анкетирования потенциальных клиентов свидетельствует о наличии значительного потенциального спроса на данный инновационный банковский продукт.

**Научная новизна** диссертационной работы состоит в научной разработке сетевых финансовых отношений и практических рекомендаций по расширению использования Интернет - банкинга в деятельности российских коммерческих банков как инновационной формы этих отношений, реализуемых в условиях глобализационных экономических процессов.

- обосновано понятие «системы сетевых финансовых отношений» как расчётных денежных отношений, участниками которых являются хозяйствующие субъекты и частные лица посредством использования компьютерной сети Интернет; уточнено содержание понятия «Интернет – банкинг» и его взаимосвязь с понятиями «электронная коммерция», «электронное банковское дело» (e-banking). Под электронной коммерцией понимается система осуществления любых форм расчётов, в результате которых право собственности или право пользования товаром или услугой передается от одного собственника другому. Электронный банкинг включает предоставление розничных и незначительных по объёму банковских продуктов и услуг через электронные банковские каналы, а также значительных по объёму электронных платежей и других оптовых банковских услуг электронным способом;

- выявлено значение Интернет – банкинга как формы сетевых финансовых отношений в глобальном информационном пространстве, посредством которого осуществляется предпринимательская, а также иная, не запрещенная законом экономическая деятельность, осуществляемая с использованием компьютерных коммуникационных средств сети Интернет в условиях глобализационных экономических процессов;

- определена приоритетность внедрения различных видов электронной

банковской деятельности, в том числе дистанционного банковского обслуживания (Интернет - банкинг, мобильный банкинг, телефонный банкинг, АТМ - банкинг) с целью сохранения и расширения клиентской базы, выявлены этапы процесса внедрения информационных технологий в деятельность российских банков, на основе анализа тенденций развития процессов конвергенции в сфере информационных, телекоммуникационных и банковских технологий, обоснованы основные направления внедрения информационных технологий в банковскую деятельность;

- исследованы основные факторы, определяющие использование Интернет - банкинга, среди которых - препятствующие развитию его использования (особенности менталитета российского пользователя, маркетинговые факторы, слабая правовая база, наличие рисков) и факторы, способствующие его использованию (технологические, организационные, экономические, стратегические), что позволило на основе проведения сравнительной характеристики услуг дистанционного банковского обслуживания в коммерческих банках Волгоградской области сформулировать методики онлайн-банковского обслуживания в Интернете;
- анкетирования потенциальных клиентов целевых рынков применения Интернет - банкинга в Волгоградской области обуславливает рекомендации по совершенствованию применения Интернет-банкинга, на основе авторской линейной корреляции. Разработана система мер, направленных на совершенствование электронных платёжно-расчётных отношений коммерческого банка, продвижение услуг Интернет – банкинга.

#### **Теоретическая и практическая значимость исследования.**

Теоретические выводы, содержащиеся в диссертационном исследовании, расширяют научное представление о банковской системе России с точки зрения электронных платёжно-расчётных услуг, предоставляемых банками населению и экономике страны, а также о мероприятиях, которые существенно повысят конкурентоспособность банков в данном направлении деятельности.

Выработанные в процессе исследования теоретические положения могут использоваться в дальнейших исследованиях в области развития сетевых финансовых отношений, а также различных сегментов Интернет - банкинга.

Практическая значимость исследования заключается в возможности расширения масштабов применения Интернет - банкинга в системе дистанционного банковского обслуживания. Теоретические положения и результаты исследования могут быть использованы в процессе организации и функционирования расчётно-платёжных систем.

Отдельные положения диссертации могут быть использованы в преподавании курсов "Деньги, кредит, банки", "Банки и банковская деятельность".

**Апробация результатов работы диссертации.** Основные идеи и выводы диссертационного исследования докладывались на международных и региональных научно-практических конференциях в Волгограде, Волжском, Москве, Сочи в 2007 – 2008 гг.

Результаты работы используются в практической деятельности акционерного коммерческого банка «Национальный залоговый банк», открытое акционерное общество, филиал г. Волжского.

**Публикации.** На основе материалов исследования опубликовано 6 работ общим объемом авторского вклада 2,5 п.л., в том числе одна в издании, рекомендованном ВАК.

**Объём и структура диссертации.** Работа состоит из введения, трех глав, включающих 10 параграфов, заключения, библиографического списка и приложений. Список используемой литературы содержит 169 наименований. Работа содержит 23 таблицы, 57 формул и 78 рисунков. Общий объём диссертации составляет 147 страниц.

*Во введении* обосновываются актуальность темы исследования, степень разработанности проблемы, определяются цель, задачи, объект и предмет исследования, научная и практическая значимость работы.

*В первой главе* «Теоретические аспекты исследования Интернет - банкинга в системе сетевых финансовых отношений» рассмотрено понятие,

основные преимущества и тенденции развития Интернет - банкинга, разработан основной понятийный аппарат, изучены виды дистанционного банковского обслуживания, исследуются функции и основные факторы развития Интернет - банкинга.

*Во второй главе «Анализ сетевых финансовых отношений дистанционного банковского обслуживания»* проведены теоретические исследования моделей онлайн-банковского бизнеса в Интернете, дана характеристика банковского Интернет - обслуживания в Волгоградской области, рассмотрены вопросы экономической эффективности применения Интернет - банкинга.

*В третьей главе «Основные направления совершенствования и развития Интернет - банкинга»* по результатам опроса потенциальных клиентов проведен анализ целевых рынков применения систем дистанционного банковского обслуживания банками Волгоградской области, представлена методика планирования спроса на услуги Интернет - банкинга на основе исследования корреляционной зависимости, изложены авторские рекомендации.

В заключении обобщены результаты диссертационного исследования, сформулированы основные выводы работы.

## **ОСНОВНЫЕ ИДЕИ И ВЫВОДЫ ДИССЕРТАЦИИ**

### **Понятие, основные преимущества и тенденции развития Интернет-банкинга в системе сетевых финансовых отношений**

Развитие компьютерных технологий и появление новых способов оказания банковских услуг в российской банковской системе потребовали анализа проблем становления и развития электронных банковских услуг. Согласно определению Базельского комитета по банковскому надзору, «электронное банковское дело, или e-banking, включает предоставление розничных и незначительных по объёму банковских продуктов и услуг через электронные банковские каналы, а также значительных по объёму электронных платежей и других оптовых «банковских услуг электронным способом».



Интернет-банкинг является подвидом электронного банкинга. Для обозначения предоставления банковских услуг (в отличие от предоставления информации) применяется также термин транзакционный е-банкинг.

Интернет-банкинг тесно взаимосвязан с электронной коммерцией, которая является одной из самых быстроразвивающихся отраслей мировой экономики, стремительно проникающей во все области человеческой деятельности. В настоящий момент эта индустрия находится в стадии интенсивного роста, который сохранится в ближайшие несколько лет.

Под электронной коммерцией понимается система осуществления любых форм расчётов, при которых взаимодействие сторон осуществляется в электронной среде, в результате которого право собственности или право пользования товаром или услугой передается от одного собственника другому. Под электронной торговлей нами понимается процесс возмездной реализации товаров одним лицом (продавцом) другому лицу (покупателю) с использованием электронных средств или в электронной форме.

Расчёты по деловым сделкам, осуществляемым с использованием электронных каналов связи, осуществляются в системе сетевых финансовых отношений, определённых нами как система расчётных денежных отношений, участниками которых являются хозяйствующие субъекты и частные лица посредством использования компьютерной сети Интернет.

Банковские технологии - это упорядоченная совокупность функционально и информационно взаимосвязанных действий, работ и процедур кредитной организации, т.е. деятельность кредитной организации, направленная на систематическое осуществление банковских операций, под которой понимается проведение собственно банковских операций, перечень которых дан в ст. 5 Закона о банках и ст. 46 Закона о Банке России, и деятельность, непосредственно связанная с осуществлением банковских операций либо обусловленная ими.

В связи с вышеизложенным становится понятна актуальность и острота проблемы выбора (создания) наиболее эффективного инструмента оплаты

потребителем товаров (работ, услуг) в сети Интернет. На практике приобретенные через Интернет (с использованием сети Интернет) товары и услуги оплачиваются одним из следующих способов:

а) путём расчетов в наличной форме (денежные средства передаются курьеру, доставившему приобретенные в сети Интернет товары);

б) в безналичной электронной форме (например, с помощью почтового перевода или платежным поручением);

в) путём осуществления расчётов в безналичной форме с использованием услуг субъектов Интернет - банкинга;

г) оплата товаров (работ, услуг) через сеть Интернет с использованием банковской пластиковой карты;

д) оплата товаров (работ, услуг) через сеть Интернет с использованием различных электронных платёжных систем (Yandex, WM, RuPay и др.);

е) оплата товаров (работ, услуг) путем получения доступа и управления через Интернет банковским счётом (Телебанк ВТБ-24, Банк - Клиент).

Некоторыми специалистами предприняты попытки сформулировать общие подходы к определению этого понятия. Как представляется, понятие Интернет - банкинга в юридическом, и в экономическом аспектах следует рассматривать в широком и в узком смыслах. При этом необходимо помнить, что с понятием «электронная банковская деятельность» рассматриваемое понятие соотносится как частное с общим. С юридической точки зрения Интернет - банкинг - это электронная банковская деятельность, осуществляемая в информационной среде глобальной компьютерной сети Интернет.

Подразделения расчётной сети Банка России являются важнейшей составляющей платёжной системы, так как непосредственно участвуют в практическом осуществлении движения денежных средств кредитных организаций и других клиентов Банка России. Создание современной автоматизированной системы расчётов, работающей в режиме реального времени, требует не только внедрения современной системы передачи и обработки учётно-операционной информации, но и соответствия расчётной сети Бан-

ка России объективному состоянию платёжной системы РФ. Представляется целесообразным создание собственной российской электронной платёжно-расчётной системы, связанной с мировыми платёжными системами. Широкое внедрение и дальнейшее развитие системы электронных платежей является одним из направлений, совокупности мероприятий, направленных на резкое уменьшение объема наличного денежного обращения в стране.

### **Основные виды дистанционного банковского обслуживания и направления его развития**

Дистанционное банковское обслуживание - общий термин для технологий предоставления банковских услуг на основании распоряжений, передаваемых клиентом удалённым образом (т. е. без его визита в банк), причём, чаще всего, с использованием компьютерных сетей.

В английском языке для описания технологий дистанционного банковского обслуживания используются различные, в ряде случаев пересекающиеся по значению термины: on-line banking (он-лайн банкинг), remote banking (отдаленный банкинг), direct banking (направляющий банкинг), home banking (домашний банкинг), internet banking (Интернет-банкинг), PC banking (компьютерный банкинг), phone banking (телефонный банкинг), mobile-banking (мобильный банкинг), WAP-banking (WAP банкинг), WAP-стандарт (протокол беспроводных приложений), SMS-banking (СМС банкинг), GSM-banking (сотовый банкинг), TV-banking (телевизионный банкинг).

Следует отметить, что технологии дистанционного банковского обслуживания можно классифицировать по типам информационных систем (программно-аппаратных средств), используемых для осуществления банковских операций ( рисунок 1):

- pc-banking (к этой категории могут быть отнесены системы «Клиент-Банк»);
- Интернет-банкинг;
- мобильный-банкинг;

- телефонный-банкинг (иногда используется термин телебанкинг);
- обслуживание с использованием банкоматов (ATM-banking).

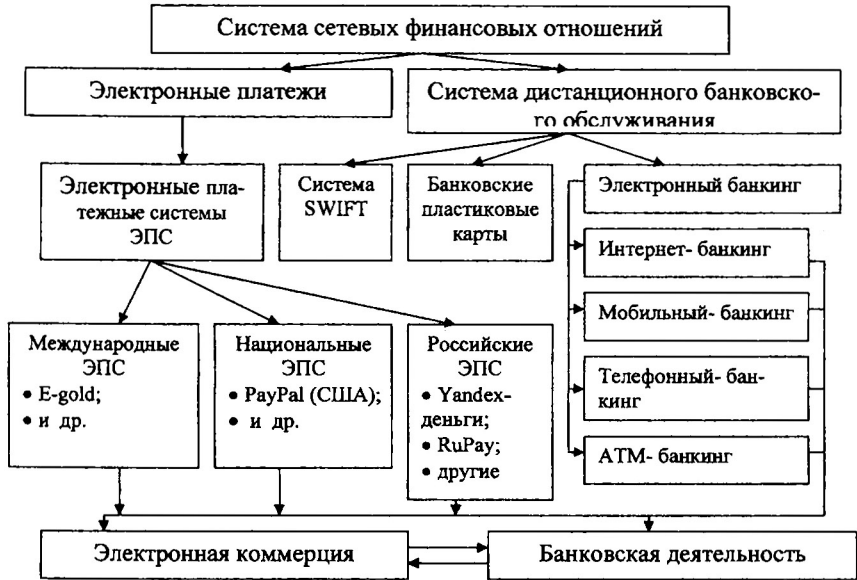


Рисунок 1 - Система сетевых финансовых отношений

Интернет - банкинг - это общее название технологий дистанционного банковского обслуживания, при котором доступ к счетам и операциям по ним предоставляется в любое время и с любого компьютера, имеющего доступ в Интернет.

Мобильный банкинг (mobile-banking) - предполагает использование средств мобильной коммуникации (телефон, PDA - Personal Digital Assistant, или коммуникатор и др.) и отдельных услуг операторов связи.

Технологии телефонного банкинга (phone-banking) основаны на звуковом методе передачи информации с использованием операторов телефонного обслуживания (Call Center) или кнопочного телефона (Touch Tone Telephone) и средств компьютеризованной телефонной связи.

По оценке инвестиционного банка JP Morgan, уровень проникновения е-банкинга вырос за 2000-2003 гг. с 8 до 22 % в странах Европейского союза и с 15 до 23 % в США. В Германии, по данным Федерального союза германских банков, количество онлайн-счетов увеличилось с 1,5 млн. в 1995 году до 10 млн. к началу 2000 года, т.е. среднегодовые темпы прироста составили более 60 %.

Процесс внедрения информационных технологий в деятельность российских банков можно представить как последовательность нескольких этапов, отражающих исторические периоды в развитии систем дистанционного банковского обслуживания. Важнейшими направлениями развития информационных банковских технологий являются:

- создание корпоративных компьютерных сетей для поддержания систем;
- продажа банковских и сопутствующих услуг в Интернете;
- развитие внутрибанковских систем управления и их автоматизация;
- интеграция банковских систем, как с электронно-платёжными системами, так и расчётными системами телефонных операторов;
- создание мобильных интегрированных платёжных систем, позволяющих рассчитываться за товар с баланса мобильного телефона.

Среди основных факторов, которые способствуют развитию Интернет - банкинга в России можно отметить:

- доступность из любой географической точки, пространственная удалённость практически не имеет значения, (был бы выход в Интернет);
- возможность неограниченного использования сервиса во времени (24 часа в сутки, 7 дней в неделю, 365 дней в году);
- наличие возможности управления банковским счётом, находясь в пути (с ноутбука, или КПК с выходом в Интернет через оператора мобильной связи);
- мгновенное протекание платежа (транзакция проходит в режиме он-лайн);
- возможность значительно повысить производительность труда банковского служащего, экономия на издержках;
- банкам не требуется наличие широкой филиальной сети, что уравнивает шансы крупных и малых банков и многие другие.

Однако существуют факторы, которые препятствуют дальнейшему расширению, среди них можно отметить такие как:

- слабая информированность потенциальной клиентуры о наличии подобного сервиса и его преимуществах;
- низкий уровень клиентов как пользователей Интернета, недоверие к Интернет - банкингу, опасение по поводу сохранности денежных средств;
- недостаточная прямая реклама и просветительская деятельность на рынке банковских услуг, пассивные маркетинговые стратегии, особенности менталитета российского клиента (отсутствует мотивация) и другие.

Будущее Интернет - банкинга в России тесно связано с развитием розничного банковского обслуживания. Результативность деятельности коммерческих банков во многом определяется особенностями технологий он-лайнного бизнеса в системе дистанционного банковского обслуживания.

Можно сказать, что круг клиентов Интернет - банкинга остается пока весьма ограниченным. Что касается рынка электронных банковских услуг в Волгоградской области, и аудитории, способной использовать системы Интернет-банкинга в качестве инструмента платежа, то на данный момент статистические данные отсутствуют.

### **Модели он - лайнового банковского обслуживания в Интернете**

Электронные банковские услуги являются неотъемлемой частью электронного бизнеса, и естественно, интерес со стороны клиентов к различным формам электронного банковского обслуживания неуклонно растёт.

Центральный банк России регулирует внедрение и использование в банковской деятельности Интернет - технологий. Поэтому 03.02.2004 года Банк России издал письмо №16-Т "О рекомендациях по информационному содержанию и организации WEB - сайтов кредитных организаций в сети Интернет." Рекомендации содержат: общие положения, состав сведений на информационных WEB – сайтах, особенности организации WEB - сайтов.

На основании вступившего в силу с 01.07.2004 г. указания ЦБ РФ от 01.03.2004 г. № 1390-У "О порядке информирования кредитными организациями Центрального Банка Российской Федерации об использовании в своей деятельности Интернет - технологий", кредитные организации представляют в территориальные учреждения Банка России отчет по форме 0409070 "Сведения об использовании кредитной организацией Интернет - технологий".

Многие российские банки внедрили и с успехом эксплуатируют различные системы Интернет - банкинга. Отличительной особенностью системы Телебанк ВТБ-24 является отсутствие необходимости самостоятельно устанавливать дополнительное программное обеспечение на компьютер клиента, так как система расположена на web-сервере банка. Это обстоятельство делает систему мобильной и удобной, так как клиент не привязан к определённому рабочему месту (компьютеру), и может получать доступ к системе через Интернет с компьютера, или мобильного телефона подключенного к сервису GPRS.

Интернет - банкинг является банковской технологией, обеспечивающей удалённый доступ к банковским услугам. Развивая такие технологии, банки преследуют цели:

- сохранить и расширить свою долю на рынке услуг;
- сократить операционные расходы;
- получить новые источники доходов.

В настоящее время сформировалось четыре основных модели онлайн-ового банковского бизнеса в Интернете:

1. Интернет - банкинг, способ предоставления онлайн-овых услуг, которым занимаются Интернет - подразделения традиционного, офф - лайнового банка, дополняющие сеть филиалов и телефонных центров.

2. Интернет - банк, учреждённый офф - лайновым банком в виде самостоятельного юридического лица со своей торговой маркой (в Германии такие организации называются директ - банками).

3. Виртуальный банк (аналог Интернет - банка, организованного небанковской компанией - чаще всего страховой или технологической).

4. Агрегатор электронного финансового супермаркета (банк, осуществляющий Web- продажи как своих, так и предлагаемых другими финансовыми институтами услуг).

По данным статистической отчетности Главного Управления ЦБ РФ по Волгоградской области, на 1 апреля 2007 г. банковская сеть Волгоградской области представлена 16 коммерческими банками с 65 филиалами и 15 действующими филиалами иногородних банков. В неё также входят 10 операционных касс этих банков и филиалов. Шесть региональных банков третий год подряд удерживают первое место в Южном федеральном округе по размеру совокупного капитала (448 млн. рублей) и по прибыли на одно кредитное учреждение (119 млн. рублей). Общий объем прибыли волгоградских банков и их коллег из других регионов составил в 2006 году 2,2 млрд. рублей. На 2006 г. плотность банковской сети по Волгоградской области составила 2,9 банковских учреждений на 100 тысяч населения.

В Волгоградской области услуги Интернет - банкинга предоставляют большинство местных банков и филиалов, среди них можно выделить такие, как ВТБ-24, Альфа-банк, НЗ - банк и другие. Дальнейшее развитие Интернет - банкинга в значительной мере определяется совершенствованием деятельности банков на базе современных информационных технологий.

### **Экономическая эффективность использования современных**

#### **Интернет - технологий**

Исследования показывают, что Интернет существенно снижает затраты компаний на рекламу и обслуживание клиентов. Сокращение затрат позволяет снизить цены на продукцию до 50% и привлечь тем самым дополнительных покупателей.

Очевидный плюс электронного обслуживания - расширение его «географии», но он, однако, способен обернуться повышением кредитного риска, учитывая отсутствие личных контактов с клиентами.



В условиях, когда банковский бизнес переживает Интернет-революцию, клиенту важен свободный выбор, если в классических филиальных операциях он ограничен местом и временем работы своего банка, то теперь его «ничто не держит», к тому же он получает явный выигрыш во времени (таблица 1).

Таблица 1

## Затраты времени для подготовки и проведения одного платежа

Наименование операции	Обычный банковский платеж	Интернет-банкинг
Составление платежного документа	около 4 мин.	около 4 мин.
Проверка платежного документа	2 мин.	1 мин.
Печать платежного документа на принтере	2 мин.	-
Поездка в банк	30 мин.	-
Обслуживание в банке через оператора (при условии отсутствия очереди)	15 мин.	-
Поездка из банка в офис	30 мин.	-
Итого:	1 час 23 мин.	5 мин.

Интернет - банкинг позволяет сделать услуги не только максимально удобными для клиентов, но и экономически эффективными для банков. Достаточно важной частью спектра фронт - офисных услуг являются системы мобильного банкинга, однако эти сервисы в нашей стране развиты слабо. Несмотря на то, что уровень проникновения сотовой связи в России достаточно высок, доля карманных персональных компьютеров (КПК) и смартфонов очень мала. В связи с этим мало кто пользуется полным функционалом мобильного банкинга, предпочитая ограничиваться простым SMS - банкингом.

Один из новых проектов на территории России и стран СНГ является технология мобильной коммерции «iBank2». Система «iBank2» предназначена для предоставления банком своим клиентам услуг электронного банкинга с поддержкой всех каналов доступа – Internet (онлайн и офлайн), WAP,

SMS, телефон (голос, факс, модем) и обслуживает корпоративных и частных клиентов.

### **Анализ целевых рынков применения систем дистанционного банковского обслуживания банками Волгоградской области**

В работе была предпринята попытка выявления предпочтений круга потенциальных потребителей Интернет - банкинга при помощи анкетирования.

Анкетирование проводилось в один этап, состоящий из трех фаз (начальной, основной и заключительной). Для отбора целевых рынков, на начальной фазе, производился опрос среди всех групп населения Волгограда и Волжского. Этот отбор производился для сосредоточения внимания на удовлетворении потребностей отдельных групп клиентов.

Для проведения анкетного опроса (основная фаза) была разработана анкета и проведен опрос. Ответы на вопросы анкеты, полученные от респондентов, составляют рабочий материал, необходимый для реализации выбранных целей и решения поставленных задач (в следующей фазе). В ходе проведения исследования использовался такой вид опроса, при котором респондент самостоятельно заполнял анкету, отвечая на вопросы.

Чтобы экстраполировать, распространить результаты исследования, полученные от ограниченного числа лиц на всю совокупность респондентов необходимо правильно определить тип выборки и её объём. В этом случае выборка должна быть представительной, репрезентативной. Репрезентативность обозначает возможность делать выводы о всей совокупности, опираясь на информацию о части совокупности.

В целях проведения исследования была выбрана стихийная выборка. По методике стихийной выборки опрашивают наиболее доступных респондентов. Исследователь полагается на принцип принадлежности респондента к проектируемой генеральной совокупности.

Методолог В. И. Паниотто предлагает следующее соотношение между объемами выборочной и генеральной совокупности при уровне надежности

95%, и соответственно ошибке выборки 5%. Уровень надежности 95% означает, что при идеальном случайном отборе истинное значение признака (т. е. такое, которое есть на самом деле) будет встречено в 954 случаях из 1000, следовательно, ошибиться можно лишь в 46 случаях из 1000, что очень не вероятно.

Если ошибка выборки зафиксирована на каком-то уровне, например, равняется 5%, то с определенного момента увеличение объема выборки не влияет на точность полученных результатов. Установлено, что для выборки, ошибка которой равняется 5%, достаточно обследовать 400 единиц при бесконечной генеральной совокупности.

Опрос, проводившийся с декабря 2005 г. по декабрь 2007 г., охватил выборочную совокупность от части населения Волгоградской области, куда вошли студенты учебных заведений, служащие предприятий, банков, преподаватели и другой контингент из различных групп населения г. Волгограда и г. Волжского.

Численность населения этих городов составляет 1,0 и 0,3 млн. жителей соответственно, а вместе это составляет 43,3% населения Волгоградской области. Основной целью анкетирования является выявление круга лиц, которые могут стать клиентами системы Интернет - банкинг, в силу того, что они уже испытывают потребность в подобной услуге. Анкета была разработана в соответствии с правилами, установленными для проведения маркетинговых исследований.

Обработка результатов анкетирования производилась при помощи анализа данных, с помощью Microsoft Excel. В опросе принимало участие 400 человек в возрасте от 17 до 65 лет, причем наибольшее число респондентов составляет группу в возрасте от 20 до 30 лет, или 60, 3%, а самый немногочисленный состав – от 46 лет и свыше 60 лет, по 0,5% соответственно.

Анализ ответов на один из вопросов анкеты, показывает степень осведомленности о системе Интернет - банкинг (рисунок 2).



Рисунок 2 – Уровень информированности о системе Интернет - банкинг

Так, хорошо знают, что такое система Интернет - банкинг лишь 11 % опрошенных, приблизительное представление о системе имеет 43 %, тогда как 44 % - ничего о ней не слышали. Однако очень позитивно, что 2 % являются Пользователями данной системы. Показательным является тот факт, что 75 % респондентов хотели бы использовать Интернет в качестве инструмента платежа (пройдя курсы обучения).

Анкета помогла выявить положительную мотивацию, побудившую клиентов банка пользоваться своими счетами через Интернет. На основе систематизации полученных данных, была предпринята попытка выявить тенденции и разработать ряд рекомендаций, использование которых могло бы сыграть положительную роль в развитии Интернет - банкинга в регионе.

### **Методика планирования финансовых результатов применения Интернет-банкинга в деятельности коммерческого банка на основе линейных регрессионных моделей**

Корреляционно-регрессионный метод заключается в определении аналитического выражения связи, в котором изменение одной величины (называемой зависимой или результативным признаком) обусловлено влиянием одной или нескольких независимых величин (факторов).

Можно предположить, что увеличение величины депозитов физических лиц до 1 года может обеспечить прирост прибыли банка. Таким образом, в качестве факторного признака (X) выступают депозиты физических лиц до 1 года (тыс. руб.), а результативным признаком (Y) является прибыль банка (тыс. руб.).

Уравнение зависимости выглядит следующим образом:

$$\overline{Y_x} = 1998,9 + 0,1287 \cdot x \quad (1)$$

где 1998,9 – размер прибыли банка при условии, что  $x = 0$ , параметр уравнения  $b = 0,1287$  отражает изменение признака Y при изменении x на единицу.

Коэффициент корреляции равен «плюс» 0,63166, что свидетельствует о прямой зависимости и средней тесноте связи между результативным и факториальным признаками.

Квадрат коэффициента корреляции  $r^2$  называется коэффициентом детерминации. Расчет показал, что  $r^2 = 0,6316635$ , то есть на 63,1% изменение результативного признака определяется действием факториального признака.

Для расчета экономической эффективности системы мер, направленных на продвижение услуги Интернет - банкинга целесообразно использовать разработанную автором методику. Общий годовой экономический эффект от системы мер складывается из эффектов от конкретных результатов при осуществлении системы мер:

$$\mathcal{E}_{\text{общ}} = \mathcal{E}_{\text{проц}} \pm \mathcal{E}_{\text{комисс}} \quad (2)$$

где  $\mathcal{E}_{\text{проц}}$  – эффект, полученный от прироста процентных доходов, тыс. руб.;

$\mathcal{E}_{\text{комисс}}$  – эффект, полученный от изменения комиссионных доходов, тыс. руб.

Полученная зависимость была положена в основу системы мер, направленных на продвижение Интернет - услуги «iBank 2», с последующим

расчётом её экономической эффективности в НЗ - банке (таблица 2). Метод позволяет определить совокупный эффект от каждого из элементов системы мероприятий по продвижению Интернет – услуги.

Таблица 2

Экономическая эффективность разработанной системы мер

Так прибыль возрастет на 69,32 тыс. руб. Общий годовой экономиче-

Наименование	Вариант		Отклонение, в (+)(-)
	Базовый 2007 г.	Расчетный	
Прибыль банка, тыс. руб.	65888	65957,32	+69,32
Тариф за год, руб.	600	150	-450
Прирост комиссионных поступлений, тыс. руб.	-	30	+30
Количество пользователей	20	295	+275
Снижение комиссионных за счет понижения ставки (20 чел*(300-150)),тыс. руб.	-	3	-3
Прирост процентных поступлений, тыс. руб.	-	200	+200
Затраты на систему мер по продвижению услуги «iBank 2», тыс. руб.	-	157,68	-157,68
Общий годовой экономический эффект (69,32 = 220+30-3-69,32) тыс. руб.	-	69,32	+69,32
Экономическая эффективность дополнительных затрат $69,32/157,68*100,\%$	-	43,9	-

ский эффект составит 69,32 тыс. руб. Экономическая эффективность дополнительных затрат составляет 43,9%.

**СПИСОК РАБОТ, ОПУБЛИКОВАННЫХ  
ПО ТЕМЕ ДИССЕРТАЦИИ**

**Статьи в журналах и изданиях, рекомендуемых ВАК:**

1. *Гаврилова, О. А.* Преимущества и тенденции развития системы банковских электронных срочных платежей [Текст]/ О.А. Гаврилова// Финансы и кредит, 2008.- № 17.- 0,5 п.л.

**Статьи и тезисы докладов в других изданиях:**

2. *Гаврилова, О. А.* Internet BANKING - Электронная финансовая деятельность: экономико-правовые аспекты [Текст]/ О.А.Гаврилова, Н.И. Ломакин// Проблемы экономики, М.- 2006.- № 6 (13). - 0,5 ( авт. 0,25 п.л.).

3. *Гаврилова, О. А.* Теория управления активами коммерческого банка [Текст]/О.А. Гаврилова// Вопросы экономических наук, М. 2007. №1.- 0,5 п.л.

4. *Гаврилова, О. А.* Тенденции развития банковской сферы в Волгоградской области [Текст]/ О.А. Гаврилова// Международная научно-практическая конференция «Вековой поиск модели хозяйственного развития России: 10-й юбилейный форум», - Волжский, 20-22 сентября 2007. - 0,5 п.л.

5. *Гаврилова, О. А.* Интернет - банкинг как основной вид электронной экономической деятельности в банковской сфере: экономико-правовые аспекты [Текст]/ О.А.Гаврилова, Н.И. Ломакин // 7-я международная конференция «Научно-техническая информация - 2007 Информационное общество: инновации в информационном обслуживании» 24-26 октября 2007.- М.- 0,5 п.л. (авт. 0,25 п.л.).

6. *Гаврилова, О. А.* Системы банковских электронных срочных платежей [Текст]/ О.А. Гаврилова // Международная научно-практическая конференция «Ресурсный потенциал национальной экономики в условиях глобализации» г. Сочи, 2008 – 0,5 п.л.

10 =

Подписано в печать 23.09. 2008 г. Формат 60×84/16.  
Бумага офсетная. Гарнитура Times. Усл. печ. л. 1,2.  
Тираж 100 экз. Заказ 542.

Волгоградское научное издательство  
400011, Волгоград, ул. Электросовская, 55.